

## REGOLAMENTO RECLAMI – 130 Servicing S.p.a.

### Gentile cliente

La informiamo che 130 Servicing (la “Società”) per la gestione dei reclami ha aderito, in conformità a quanto previsto dalla legge, ad un apposito organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero eventualmente sorgere fra la Società e il cliente.

### Presentazione del reclamo alla Società

Nel caso Lei debba contestare alla Società un suo comportamento o un’omissione, un primo contatto si avrà con il proprio referente abituale, al fine di pervenire ad una possibile soluzione in via semplificata della contestazione.

Nel caso tale contatto non dovesse dare l’esito sperato, Lei potrà presentare reclamo scritto all’indirizzo sotto indicato, con una delle seguenti modalità:

- 1) lettera ordinaria o raccomandata;
- 2) posta elettronica ordinaria o certificata all’indirizzo reclami@130servicing.com;
- 3) fax (al numero sotto indicato).

Il reclamo dovrà contenere almeno l’indicazione completa dei dati anagrafici del reclamante e una chiara descrizione del motivo del reclamo. Esso dovrà essere debitamente sottoscritto da una persona dotata dei necessari poteri di rappresentanza.

Al ricevimento del reclamo verrà aperta una fase di istruttoria per la disamina dell’oggetto del reclamo ed entro 30 giorni Le verrà comunicato per iscritto l’esito dello stesso.

### Sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Qualora la risposta fornita dalla nostra Società non fosse per Lei soddisfacente, sarà possibile adire, in via alternativa alla giustizia ordinaria, all’**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. L’ABF è un sistema di risoluzione delle liti tra i clienti e le banche e gli altri intermediari che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari. È detto “stragiudiziale” perché offre un’alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice, che spesso invece comporta procedure complesse e anche molto lunghe. L’ABF è un organismo indipendente e imparziale che decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto. È un sistema nuovo da non confondere con la conciliazione o con l’arbitrato. Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l’intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

Il cliente può rivolgersi all’Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l’intermediario, presentando a essi un reclamo. Se non rimane soddisfatto neanche delle decisioni dell’Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice.

Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell’ABF a condizione che l’importo richiesto non sia



Centotrenta Servicing S.p.A.  
Sede Legale: Via San Prospero, 4 - 20121 Milano

Codice fiscale, Partita IVA e n. di iscrizione al Registro Imprese di Milano 07524870966  
Capitale Sociale euro 1.050.000,00 (interamente versato)  
Tel. 02.86460862 Fax 02.89010811 - Indirizzo PEC: 130servicing@legalmail.it  
Iscritta all’Elenco Generale degli Intermediari Finanziari di cui all’art. 106 del D. Lgs. N.385/93 con il n. 42026  
Iscritta all’Elenco Speciale degli Intermediari Finanziari di cui all’art. 107 del D. Lgs. N.385/93

superiore a 100.000 euro. Sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; sono parimenti escluse le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati.

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007.

Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge.

**Centotrenta Servicing S.p.A.**  
**Via San Prospero 4**  
**20121 Milano**  
**Fax +39.02. 72022410**

**Link utili**

Per maggiori informazioni sull'Arbitro Bancario e Finanziario si rinvia al sito internet:  
<http://www.arbitrobancariofinanziario.it/>



Centotrenta Servicing S.p.A.  
Sede Legale: Via San Prospero, 4 - 20121 Milano

Codice fiscale, Partita IVA e n. di iscrizione al Registro Imprese di Milano 07524870966  
Capitale Sociale euro 1.050.000,00 (interamente versato)  
Tel. 02.86460862 Fax 02.89010811 - Indirizzo PEC: 130servicing@legalmail.it  
Iscritta all'Elenco Generale degli Intermediari Finanziari di cui all'art. 106 del D. Lgs. N.385/93 con il n. 42026  
Iscritta all'Elenco Speciale degli Intermediari Finanziari di cui all'art. 107 del D. Lgs. N.385/93